

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

**Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa  
SOCOPUR – Ucayali, 2018**

**Por**  
**Ena Silvia Vásquez Huamancaja**

**Asesor**  
**Dr. Guillermo Martin Montalvo Taboada**

**Lima, marzo de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

*Dr. Guillermo Martin Montalvo Toboada*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración e la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

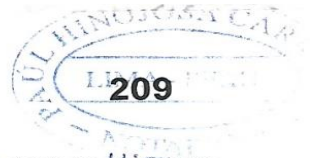
*Que el presente informe de investigación titulado: “**Inteligencia Emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR - Ucayali, 2018**”* constituye la memoria que presenta el **Bachiller Vásquez Huamancaja Ena Silvia** para aspirar al título profesional de de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en la ciudad de Pucallpa, a los 14 días del mes de febrero del año 2019.



Dr. Guillermo Martin Montalvo Toboada



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a uno día(s) del mes de marzo del año 2020, siendo las 11:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Danny Lita Adame Lozano, el secretario: Mg. Nancy Arigaitazo Palacios y los demás miembros: Mg. Bely Bonifacio Solís, Mg. Lita Ramirez Zumaeta y el asesor Dr. Guillermo Martín Montalvo Taboada con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOFUR - Uicayali 2018

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Vasquez Huamancaja Ena Silvia b) ..... conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional) con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Vasquez Huamancaja Ena Silvia

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Alcalá  
Presidente  
Asesor  
Ena Vasquez  
Candidato/a (a)

[Firma]  
Miembro

[Firma]  
Secretario  
[Firma]  
Miembro  
Candidato/a (b)

## **Dedicatoria**

A Sonia, Ena Ariann y Miguel Angel, mis  
grandes amores y fuente de energía  
emocional.

Ena Silvia

## **Agradecimiento**

A Dios por su infinito amor que siento día a día. A mí querida hermana Sonia, por su apoyo incondicional y ánimos en la realización de la investigación.

A la Universidad Peruana Unión, y de manera especial a los catedráticos por las enseñanzas vertidas durante mi formación profesional.

Al Dr. Guillermo Martin Montalvo Taboada por sus valiosas orientaciones como asesor de investigación.

A Marcela Peralta Horna, gerente general de la empresa SOCOPUR – Ucayali por su generoso apoyo en la aplicación de los instrumentos. Al personal por su cooperación y participación desinteresada.

A todos mis amigos y personas que me brindaron su respaldo y ánimo en la culminación de la presente investigación.

Ena Silvia

## ÍNDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Abstract	xi
Capítulo I. El problema de la Investigación	13
1.1. La identificación del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	14
1.4. Hipótesis y derivada	14
1.5. Justificación de la investigación	15
Capítulo II. Marco Teórico	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases teóricas	22
Capítulo III. Materiales y Métodos	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Identificación de variables	33
3.4. Operacionalización de variables	34
3.5. Población y muestra	35
3.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos	36
3.6.1. Diseño de instrumentos	36
3.6.2. Técnicas de recolección de datos	37
Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach	38
Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach sobre la inteligencia emocional	38
3.7. Técnicas para el procesamiento de la información	39
Capítulo IV. Resultados y Discusión	40
4.1. Estadísticos descriptivos	40
4.2. Estadísticos de correlación	47
4.3. Prueba de hipótesis	49
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	55
5.2. Conclusiones	55
5.3. Recomendaciones	56
Referencias	57
ANEXOS	60

## Índice de tablas

Tabla 1. Valores estadísticos de la dimensión atención emocional de la variable <b>inteligencia emocional</b> .....	40
Tabla 2. Valores estadísticos de la dimensión claridad emocional de la variable <b>inteligencia emocional</b> .....	41
Tabla 3. Valores estadísticos de la dimensión reparación emocional de la variable <b>inteligencia emocional</b> .....	42
Tabla 4. Valores estadísticos de la variable <b>inteligencia emocional</b> .....	43
Tabla 5. Valores estadísticos de la dimensión eficacia de la variable <b>productividad laboral</b> .....	44
Tabla 6. Valores estadísticos de la dimensión efectividad de la variable <b>productividad laboral</b> .....	45
Tabla 7. Valores estadísticos de la dimensión eficacia de la variable <b>productividad laboral</b> .....	46
Tabla 8. Valores estadísticos de la variable <b>productividad laboral</b> .....	47
Tabla 9. Valores de la prueba de normalidad de la variable <b>inteligencia emocional y sus dimensiones</b> .....	48
Tabla 10. Valores de la prueba de normalidad de la variable <b>productividad laboral y sus dimensiones</b> .....	48
Tabla 11. Prueba de hipótesis entre <b>inteligencia emocional y productividad laboral</b> .....	49
Tabla 12. Prueba de hipótesis entre <b>inteligencia emocional y eficiencia laboral</b> .....	50
Tabla 13. Prueba de hipótesis entre <b>inteligencia emocional y efectividad laboral</b> .....	51
Tabla 14. Prueba de hipótesis entre <b>inteligencia emocional y eficacia laboral</b> .....	52

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Atención emocional .....	40
<b>Figura 2.</b> Claridad emocional .....	41
<b>Figura 3.</b> Reparación emocional .....	42
<b>Figura 4.</b> Inteligencia emocional .....	43
<b>Figura 5.</b> Eficiencia .....	44
<b>Figura 6.</b> Efectividad.....	45
<b>Figura 7.</b> Eficacia.....	46
<b>Figura 8.</b> Productividad laboral .....	47



## Índice de anexos

Anexo 1. <b>Matriz de consistencia de la investigación</b> .....	61
Anexo 2. <b>Instrumentos de recolección de datos</b> .....	62
Anexo 3. <b>Validación de instrumentos</b> .....	64
Anexo 4. <b>Análisis de fiabilidad</b> .....	67
Anexo 5. <b>Infografía</b> .....	68

## RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 93 y la muestra lo conformó 56 colaboradores que laboran en la empresa SOCOPUR de Ucayali, a quienes se aplicó el Test de Goleman (1995) y el test de productividad laboral. El tratamiento de los datos se realizó con el paquete estadístico para las ciencias sociales - SPSS versión 25.

Las hipótesis fueron contrastadas mediante la prueba de correlación de Pearson de 0.629. Los resultados demuestran que el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.516), lo que indica que las variables se relacionan estadísticamente. Se concluye que existe relación entre la variable inteligencia emocional y la variable productividad laboral con sus dimensiones eficiencia, efectividad y eficacia que demuestran los empleados de la empresa SOCOPUR – Ucayali.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, productividad laboral, eficiencia laboral, efectividad laboral, eficacia laboral.

## **Abstract**

The research was carried out with the purpose of determining the relationship between emotional intelligence and labor productivity in the company SOCOPUR - Ucayali, 2018. The research design was non-experimental of a correlational descriptive type. The population was 93 and the sample was made up of 56 employees working at the SOCOPUR company in Ucayali, to whom the Goleman Test (1995) and the labor productivity test were applied. The data was processed using the statistical package for the social sciences - SPSS version 25. The hypotheses were tested using the Pearson correlation test of 0.629. The results show that the p-value is greater than the level of significance (0.516), which indicates that the variables are statistically related. It is concluded that there is a relationship between the variable emotional intelligence and the variable labor productivity with its dimensions efficiency, effectiveness and effectiveness that demonstrate the employees of the company SOCOPUR - Ucayali.

Keywords: Emotional intelligence, labor productivity, work efficiency, work effectiveness, work efficiency.

## **Capítulo I. El problema de la Investigación**

### **1.1. La identificación del problema**

Actualmente las organizaciones buscan cada vez más desarrollar, motivar e incrementar la productividad de sus empleados. Pues se ha observado que la productividad personal de los empleados repercute en la productividad de la empresa.

Según Chan y Lynn (2001) citado por Buuri (2015), en los criterios de desempeño de una organización, no solo se debe incluir la moral de los empleados, la rentabilidad, la efectividad del marketing, la satisfacción del cliente, sino también la productividad de los empleados.

Uno de los principales factores que podrían estar influyendo en la productividad de los empleados es la inteligencia emocional. Asimismo, siendo que en la empresa SOCOPUR, no se ha realizado un estudio al respecto, y considerando oportuno conocer esta relación para procurar ser una empresa más competitiva y sostenibles, se realizó el presente trabajo de investigación.

SOCOPUR es un grupo empresarial peruano dedicado a la importación y representación de vehículos, repuestos y accesorios para el mundo automotriz menor, cuya visión es llegar a ser la empresa comercializadora líder y reconocida por su excelencia en el servicio y calidad de productos, impulsando los valores de orientación al cliente, profesionalismo, compromiso, calidad y trabajo en equipo. El centro de distribución de Pucallpa cuenta con más de 90 personas constituidas en distintas áreas que forman parte del equipo humano del cual depende su permanencia en el mercado competitivo y cuya información sobre inteligencia emocional es necesaria evidenciar, considerando que este es un factor clave en la productividad laboral del mismo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali?
2. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali?
3. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficacia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.
2. Evaluar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.
3. Describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.

## **1.4. Hipótesis y derivada**

### **1.4.1. Hipótesis principal**

La formulación de las hipótesis se expresa a través de la hipótesis alterna (Ha) y la hipótesis nula (Ho).

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018.

Ho No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018.

#### **1.4.2. Hipótesis derivadas**

1. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.
2. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.
3. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.

### **1.5. Justificación de la investigación**

#### **1.5.1. Relevancia social**

La investigación se justifica en el aspecto social porque se obtuvo información sobre la inteligencia emocional de un equipo humano cuyas vivencias constituyen un bagaje de emociones que influyen en el desarrollo de sus acciones en el ámbito personal y laboral. Contar con personal sano física y psicológicamente gozando una buena calidad de vida es fundamental para la productividad de una organización.

### **1.5.2. Relevancia teórica**

Las teorías y conceptos que se expone en la investigación es base fundamental de las variables de estudio con las que se pueden sustentar la importancia de la evaluación de la inteligencia emocional como parte de las estrategias para analizar estrategias que permitan incrementar la productividad laboral en una organización.

### **1.5.3. Relevancia metodológica**

La metodología empleada en la investigación comprende los métodos, diseños, técnicas, instrumentos y procedimientos científicos que constituyen un aporte importante para las futuras investigaciones que incursionen en el estudio de las variables inteligencia emocional y productividad laboral por cuanto garantizan la obtención de los datos necesarios para la evaluación de las variables de estudio.

## **1.6. Presuposición filosófica**

La variable de estudio “inteligencia emocional” tiene fundamento bíblico en Job 12:13 en donde textualmente expresa: *“Con Dios está la sabiduría y el poder; suyo es el consejo y la inteligencia”*, este versículo claramente expresa que la sabiduría y la inteligencia es con Dios, y por lo tanto es al ser humano por cuanto en Génesis 1:27 expresa “la creación del hombre a imagen y semejanza de Dios”. Así mismo, Job 28:28 *Y dijo al hombre: “He aquí que el temor del Señor es la sabiduría, y el apartarse del mal, la inteligencia”*. La

voluntad de Dios esta revelada en la Biblia, y claramente nos expresa que nos doto de inteligencia para aplicarla en nuestras decisiones con discernimiento en todos los campos de nuestra vida diaria en continua relación con los demás

*“Para que andéis como es digno del Señor, agradándole en todo, fructificando en toda buena obra, y creciendo en el conocimiento de Dios”.*

(Colosenses 1:10).



## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Los estudios considerados como referentes en la investigación son:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Fleischhacker, Ilma. (2014). En su tesis titulada “Inteligencia emocional y productividad laboral Estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por imágenes, Policlínica”. Universidad Rafael Landívar. México.

**Resumen:** Investigación cuantitativa y correlacional. Para los cuestionarios que midieron las dos variables se utilizó una escala de Likert. Se encontró una aceptable inteligencia emocional y que los colaboradores son productivos. Se recomienda la realización de talleres que refuercen su inteligencia emocional.

Abdulazeez y col (2016). Emotional intelligence and productivity of librarians in public universities in Nigeria: A correlational approach. Nigeria.

**Resumen:** Se utilizó el método de investigación correlacional, instrumento de investigación cuestionario de desarrollo propio, la validación del cuestionario fue sometida al escrutinio de los expertos en las áreas de las variables estudiadas. El estudio concluyó que los niveles de inteligencia emocional y productividad eran altos, se recomienda continúe promoviendo valores que mejorarían la inteligencia emocional y la productividad de su fuerza laboral.

Pereira, Sulma. (2012). En su investigación sobre “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral”. Universidad Rafael Landívar. México.

**Resumen:** “La presente investigación se realizó con 36 trabajadores, propone el método de investigación descriptiva y lo cual concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, el que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven. Y se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral y además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente”.

Moral, M. y Ganzo S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. En Revista Psicología desde El Caribe. Vol.35, No.1, enero-abril de 2018. Colombia.

**Resumen:** Participaron en el estudio 214 personas entre 18 y 65 años, de diferentes ámbitos profesionales y con diversos niveles de experiencia laboral. Su principal hallazgo es que el ámbito de dedicación profesional tiene impacto en la inteligencia emocional como en la satisfacción laboral. Se recomienda realizar intervenciones oportunas para desarrollar las capacidades emocionales de los trabajadores.

Badawy T. y Magdy M. (2015) .In his reserarch on “*Assessing the Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Faculty Members with Respect to Gender and Age* International Business Research” Vol.8, No.3. Egypt.

**Resumen:** El propósito es investigar el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral entre los docentes de las universidades de educación superior egipcias. La muestra consistió en 100 miembros de la facultad de

cuatro universidades. Se utilizaron diversas herramientas estadísticas estándar, como el coeficiente de correlación de Karl Pearson, la prueba t y el análisis de regresión para interpretar los datos. Los hallazgos sugieren que la inteligencia emocional no afectó el nivel de satisfacción laboral.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Carranza, T. (2015). La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de Engineers & Environmental Perú S.A: Lima, 2014. Tesis Doctorado. Universidad César Vallejo.

**Resumen:** En cuanto a la metodología, se ha seguido el método Ex post facto, diseño no experimental de tipo correlacional. Se aplicó el Inventario de Bar-On para medir la variable inteligencia emocional y cuestionario tipo escala de Likert para medir la variable productividad laboral (elaboración propia del autor), en una muestra probabilística de 99 trabajadores. Entre los resultados y las conclusiones, se han encontrado que el nivel de correlación es 0.965, alta y positiva, su valor de significancia es inferior a 0.05, es decir que la correlación es alta, directa y significativa; en consecuencia, podemos inferir que es significativa la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de E & E Perú SA - Lima, 2014

Coca K.( 2010) realizo una investigación sobre “ *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red No. 4 de Ventanilla-Callao*”. Universidad San Ignacio de Loyola.

**Resumen:** Realiza un estudio cuantitativo y correlacional en una muestra de 28 docentes a la que se aplicó el Inventario de la Inteligencia Emocional ICE-

BarOn, y la Escala de Satisfacción Laboral, estandarizado por Nelly Ugarriza. Concluye que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables. A nivel de las dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que la empatía y la prueba de la realidad están significativamente relacionadas con la satisfacción laboral.

Pacheco V.(2017) En su tesis sobre “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón” Chimbote 2017 tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo

**Resumen:** Realiza un estudio de diseño no experimental con un tipo descriptiva- correlacional, con una población de 16 colaboradores de la unidad de personal. Para el recojo de los datos de la variable inteligencia emocional, se empleó un test de Bar On Ice y para la variable productividad laboral se elaboró un cuestionario. El resultado de Inteligencia Emocional fue de 87.5% está en un nivel regular, que es el componente intrapersonal y las dimensiones de la productividad laboral de 81.2 % lo cual este es nivel es bueno, y es producción. Con los resultados trascendentes se utilizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman, obteniendo un valor de 5.46, que representa una correlación directa, positiva y significativa.

Bustamante B, Martínez Y. (2017) En su tesis sobre “El coaching, como herramienta de estrategia organizacional, y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confección de ropa deportiva ídolos

**Resumen :** objetivo determinar si el coaching como herramienta de estrategia organizacional incide con el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Ídolos, El tipo de investigación es aplicado, siendo el nivel, de

carácter descriptivo y explicativo. Para la población y muestreo, se ha elegido como el primero a 55 trabajadores de la empresa ídolos, los mismos que, al utilizar el muestreo no probabilístico, se representan en 25 personas, se concluye que el coaching influye de manera positiva en el desempeño laboral, así como también lo hace en la mejora de la productividad, en los niveles de eficacia y eficiencia laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

**2.2.1.1. Concepto.** Ugarriza (2001), cita a Salovey y Mayer (1990), los cuales por primera vez expresaron el término de Inteligencia Emocional, considerando que esta hacía referencia a la habilidad que tenían las personas para guiar y controlar sus emociones y la de los demás, de forma tal que puedan resultar beneficiosas para nosotros y para los que nos rodean.

De igual manera, Ramos, Enríquez y Recondo (2012), citan a Salovey y Mayer manifestando la “Inteligencia Emocional es, la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones” de manera adecuada, siempre teniendo en cuenta las emociones de los demás. Es decir, ser capaces de poder razonar emocionalmente regulando las emociones propias y ajenas”.

**2.2.1.2 Fundamentación.** Goleman (1996), se interesó en la Inteligencia Emocional, al estudiar el funcionamiento interno en más de quinientas empresas a nivel mundial. Llegando a la conclusión de que la Inteligencia Emocional es un conjunto de aptitudes que lleva a los trabajadores a ser más competentes, sin estar sujeto al tipo de trabajo que éstos puedan

desempeñar, pudiendo ser desde un empleo muy modesto hasta un puesto gerencial. Para Goleman, el éxito de la empresa está en poder aprovechar mejor las capacidades de su personal, maximizando su potencial humano. Es decir, que las empresas deberían de fomentar la inteligencia emocional en cada uno de sus trabajadores, ayudándolos a tener el control, la guía y dirección de sus propias emociones, pudiendo tener el dominio de sí mismo en diversas situaciones. De esta manera la empresa mejoraría su productividad, y tendría un desarrollo más rápido al contar con personas competentes (Oquelis-Zapata, 2016).

Asimismo, Mora y Gonzales (1999), resaltan la importancia que las empresas le han dado a la Inteligencia emocional de los trabajadores, teniendo como filosofía el desarrollo de la misma en cada uno de sus colaboradores. Por ello, esta variable se ha convertido en la premisa fundamental en los programas de formación profesional en las empresas. Es así que Goleman (1996), concluye en que “independientemente de la empresa para la que las personas trabajen, las habilidades que componen la inteligencia emocional son esenciales para poder relacionarnos, sobrevivir y mantener nuestra capacidad de comprender a los demás y nuestra cordura ante situaciones adversas y estresante. Por ello, estas habilidades son importantes en cada persona, puesto que fomentarán un agradable ambiente laboral así como permitirá que cada persona disfrute del trabajo que viene desempeñando (Mora y Gonzales, 1999).

**2.2.1.3 Modelos teóricos.** Al estudiar los modelos teóricos que explican la inteligencia emocional, encontramos diversos autores, siendo los

pioneros del modelo de Inteligencia emocional Mayer y Salovey (1997), seguidos por Goleman (1999) y BarOn (2006).

Los modelos presentados por David Goleman y BarOn, son llamados modelos mixtos, ya que combinan diversas dimensiones de la personalidad. Por otro lado, Mayer y Salovey dicen que el modelo de habilidad está centrado únicamente en el procesamiento emocional de la información que recibe el sujeto, así como en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento (León, 2012).

Es importante señalar que, para fines de este estudio, haremos énfasis en el modelo propuesto por Reuven BarOn, el cual guía nuestro instrumento de medición de la Inteligencia Emocional.

#### **2.2.1.4 Modelo Teórico de Mayer y Salovey**

El modelo desarrollado por Mayer y Salovey (1997), considera la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que combinan las emociones y la cognición del sujeto. Es decir, que las personas emocionalmente inteligentes, tiene la capacidad de poder percibir sus emociones, reconocerlas, controlarlas y guiarlas, con el objetivo que ayuden al pensamiento de manera reflexiva, logrando finalmente promover un crecimiento emocional e intelectual (Escurre, 2001).

Cabrera, (2011), señala que, para Mayer y Salovey, la Inteligencia Emocional, estaría compuesta por cuatro habilidades emocionales:

- Expresión y percepción de la emoción: Referida a la capacidad de la persona para poder percibir sus emociones y de los demás de manera oportuna, pudiendo tener una respuesta emocional acorde y adecuada.
- Facilitación emocional del pensamiento: Está referida a la habilidad que tiene la persona para poder generar y usar sus propias emociones como medio para comunicar sus sentimientos, y a su vez, poder emplearlas en otros procesos cognitivos.
- Entendimiento y análisis de la información emocional: Capacidad que tiene la persona para poder comprender la información emocional propia de la de los demás, pudiendo apreciar los significados emocionales.
- Regulación de la emoción: Indica la habilidad de la persona por estar atento y abierto a sus propios sentimientos, y el de los demás, a fin de promover la comprensión de los mismos y su crecimiento personal.

Por lo tanto, para Mayer y Salovey, la inteligencia emocional incluiría un conjunto de habilidades emocionales, basadas en la evaluación verbal y no verbal, así como en la expresión, regulación y utilización del contenido emocional del sujeto en las diversas situaciones que se le presentan (Ugarriza, 2017).

#### **2.2.1.5 Modelo Teórico de Goleman**

Los estudios de David Goleman, respecto al funcionamiento interno de diversas empresas a través de los años, logró que el término de Inteligencia Emocional se popularice, ya que como escritor del New York Times consiguió publicar artículos y libros que hacían énfasis en la inteligencia emocional como aspecto clave en el desarrollo de las



empresas. De esta manera, se convirtió en uno de los autores del modelo mixto junto con BarOn, proponiendo que la inteligencia emocional era el resultado de la combinación de diversas dimensiones de la personalidad.

Además, Goleman consideraba que la inteligencia emocional era la habilidad para automotivarse y hacer frente a situaciones adversas en cualquier contexto, pudiendo tener una autoregulación y control pleno de su estado de ánimo (Zavala, 2008).

Asimismo, Goleman señala que la inteligencia emocional incluye competencias sociales y emocionales (Álvarez, 2008, citado por Cabrera, 2011).

A su vez, Oquellis-Zapata (2016), consideran que el modelo teórico de Goleman, conceptualiza la inteligencia emocional como el grado de destreza que somos capaces de tener sobre nuestras emociones. Es decir, que estas personas con una adecuada inteligencia emocional, podrían disfrutar de diversas situaciones mucho más ventajosas a nivel laboral y social, ya que tienen el poder de reconocer, autoregular y dirigir sus emociones.

Finalmente, Goleman (1996, citado por León, 2012), propone cinco competencias dentro de la inteligencia emocional:

1. Autoconocimiento: Referida al conocimiento que tiene cada persona respecto a sus propias emociones en el momento preciso en que éstas surgen, pudiendo a partir de ello orientar su toma de decisiones.
2. Autoregulación: Es la capacidad de poder controlar nuestros sentimientos y regularlos de manera adecuada a la situación por la que

atravesamos. Las personas que no cuentan con esta competencia, podrían sufrir de tensiones, estrés y angustias, mientras que por el contrario, los que cuentan con esta capacidad, son capaces de afrontar las tensiones emocionales y siendo más eficaces al no caer en situaciones de estrés.

3. Automotivación: Referida a la capacidad de motivarse uno mismo en base a los objetivos y metas propuestas.

4. Empatía: Referida a la capacidad de reconocer las emociones de los demás. Estando relacionada con el altruismo, logrando socializar y generar afinidad con una amplia diversidad de personas.

5. Habilidades sociales: Es la capacidad de poder establecer y mantener lazos y relaciones interpersonales con los demás. Esta competencia, está muy relacionada con el liderazgo y la eficacia interpersonal logrando interactuar sin dificultad y utilizando sus habilidades para persuadir, dirigir, y resolver conflictos.

#### **2.2.1.6 Modelo Teórico de BarOn**

Reuven Bar On, da el concepto de inteligencia emocional como un conjunto de aptitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que ayudan al individuo a poder hacer frente a situaciones adversas y presiones del entorno de manera eficaz. Por lo que, la inteligencia emocional, será un factor clave para lograr el éxito en nuestra vida, teniendo un impacto positivo en el bienestar general y en la salud emocional de las personas que tienen una adecuada inteligencia emocional (Ugarriza, 2001).

El modelo que propone BarOn (citado por Lavado, 2018) es multifactorial y en base a esto construye el inventario de cociente emocional (ICE de BarOn), con quince sub dimensiones:

- Dimensión Intrapersonal: Referido a la autoconciencia y la autoexpresión. Contiene sub dimensiones, tales como: Comprensión de sí mismo, Asertividad, Autoconcepto, Autorrealización e Independencia.
- Dimensión Interpersonal: Referido a la conciencia social y las relaciones interpersonales que mantenemos. Contiene sub dimensiones, tales como: Empatía, Relaciones interpersonales y Responsabilidad social.
- Dimensión Adaptabilidad: Referido al proceso de ajuste, acomodación y aceptación del cambio por la cual atraviesa una persona. Contiene sub dimensiones, tales como: Solución de problemas, Prueba de la realidad y Flexibilidad.
- Dimensión Manejo del estrés: Referido a la regulación y control emocional. Contiene sub dimensiones, tales como: Tolerancia al estrés y Control de impulsos.
- Dimensión Estado de ánimo en general: Referido a la capacidad de ser consciente de sus propias emociones y su tendencia al optimismo y felicidad. Contiene sub dimensiones, tales como: Felicidad y Optimismo.

### **Dimensiones**

El modelo teórico de Reuven Barón, considera que la inteligencia emocional está compuesta por cinco dimensiones y quince sub dimensiones que resumimos en el siguiente cuadro:

**Tabla:** Dimensiones y sub dimensiones de la variable Inteligencia Emocional.

Dimensiones	Sub Dimensiones
Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprensión de sí mismo</li><li>- Asertividad</li><li>- Autoconcepto</li><li>- Autorrealización</li><li>- Independencia</li><li>- Empatía</li></ul>
Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>- Empatía</li><li>- Relaciones interpersonales</li><li>- Responsabilidad Social</li></ul>
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solución de problemas</li><li>- Prueba de la realidad Flexibilidad</li></ul>
Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tolerancia al estrés</li><li>- Control de impulsos</li></ul>
Estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"><li>- Felicidad</li><li>- Optimismo</li></ul>

Goleman (1996) establece las dimensiones de la inteligencia emocional:

- a) Atención emocional. Evalúa la capacidad de percibir como expresa sus sentimientos.
- b) Claridad emocional. “Evalúa su aptitud para comprender las causas de las emociones”.
- c) Reparación emocional. “Evalúa su aptitud para generar estrategias eficaces dirigidas a utilizar las emociones de forma que ayuden a la consecución de las propias metas, en lugar de verse influido por las propias emociones de forma imprevisible”.

### 2.2.2 Productividad laboral

**Definición.** Es asegurarse de que se está haciendo las cosas en forma correcta, en el plazo previsto, de manera exitosa y efectiva. Según Kim y

col. (2019), aún tenemos poco conocimiento sobre cómo las personas conceptualizan la productividad personal en contextos laborales y no laborales. Para comprender la productividad personal, es importante considerar ambos contextos: la distinción entre contextos laborales y no laborales se ha vuelto confusa, ya que el trabajo se desliza en nuestras vidas y las actividades en contextos no laborales pueden afectar la productividad.

### **Teoría y Modelos.**

#### **Dimensiones.**

Echevarría (2008) detallan las dimensiones de productividad laboral:

**a) Eficiencia:** Este elemento quiere dar cuenta del uso de los recursos y/o el cumplimiento de actividades:

1.- la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados.

2.-Y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en producto.

**b) Efectividad:** Lo define como la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, el cual nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos, la efectividad se vincula con la productividad a través de impactar con el logro de mayores y mejores productos; sin embargo, adolece de la noción del uso de recursos. Echevarría (2008)

La efectividad que define Drucker (2007) nos permite encontrar un punto de equilibrio ideal entre eficiencia y eficacia. La búsqueda de la efectividad impide que la eficiencia no se llegue a alcanzar con el

resultado deseado o que no se alcance a tiempo. También impide que un exceso en la eficacia no se logre con la rentabilidad del resultado. Cuando trabajamos de forma efectiva, mantenemos el foco en el punto óptimo entre lo más “eficiente y lo más eficaz”.

a) **Eficacia:** Echevarría (2008) **define como** el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. Por lo que no basta con producir con un 100% de efectividad en el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es muy necesario que el mismo sea el adecuado; lo cual se logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado”.

Drucker (2007) asevera que la “eficacia se centra únicamente en lograr el resultado, muy al margen de los recursos que se consuman para ello. De otro lado, busca encontrar el mejor «qué» para lograr el resultado deseado, pero sin preocuparse por «cómo» vamos a llevar a cabo ese «qué» y su impacto en los recursos”. Lo cual puede llevarnos a un derroche extremo y se convierta la consecución del resultado en algo difícilmente justificable.

### **Cómo mejorar la productividad personal**

- Elija la tarea correcta para enfocarse
- Cambie o modifique la herramienta
- Cambie sus procesos
- Cambie sus comportamientos

### 2.3. Definición de términos

**Inteligencia emocional.** Se define como “la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones” Salovey y Mayer (1990).

**Productividad laboral.** Define como “la cantidad de recursos utilizados y los producidos generados, el cual mide el grado en el que se aprovechan dichos recursos transformados en productos” Echevarría (2008).

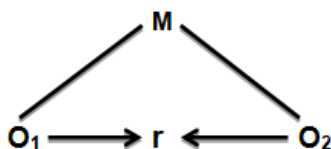
### Capítulo III. Materiales y Métodos

#### 3.1. Tipo de investigación

De acuerdo con el propósito la investigación es básica porque permite incrementar los conocimientos. La investigación es de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, la recolección de datos es para comprobar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico para describir el fenómeno de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### 3.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional lo cual los datos se recolectaron en un solo momento, y en un tiempo único con el propósito de describir las variables de estudio. Se trabajó bajo el siguiente diagrama:



**Dónde:**

**M** : Trabajadores de la empresa SOCOPUR – Ucayali.

**O<sub>1</sub>** : Inteligencia emocional.

**O<sub>2</sub>** : Productividad laboral.

**r** : Relación entre inteligencia emocional y productividad laboral

#### 3.3 Identificación de variables

**Variable 1:** Inteligencia emocional

- Definición conceptual: “Inteligencia emocional se define como la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones” Salovey y Mayer (1990).



- Definición operacional: La inteligencia emocional, está sustentado por Salovey y Mayer (1990), su medición se logra a través de la evaluación, de la percepción y la facilitación emocional del pensamiento, la comprensión y la regulación emocional.

**Variable 2: Productividad laboral**

- Definición conceptual: “Esta relacionado con la cantidad de recursos utilizados y los producidos, el cual mide el grado en el que se aprovecharan dichos recursos transformados en productos” (Echevarría y Arboleda, 2008).
- Definición operacional: La productividad laboral se evalúa a través de la medición de la eficiencia laboral, efectividad laboral y eficacia laboral (Echevarría y Arboleda, 2008).

### 3.4 Operacionalización de variables

Variable 1: Inteligencia emocional			
Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala
Atención emocional	Según Goleman (1996) es la “capacidad de percibir como expresa sus sentimientos”.	- Percepción de emociones	(1) Nada de acuerdo (2) Algo de acuerdo
Claridad emocional	Goleman (1996) es la “capacidad de comprender sus emociones”	- Percepción de sensaciones	(3) Bastante de acuerdo (4) Muy de acuerdo
Reparación emocional	Goleman (1996) “capacidad de regular los estados emocionales correctamente”.	- Manejo de relaciones	(5) Totalmente de acuerdo

Variable 2: Productividad laboral			
Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala
Eficiencia laboral	Según Echevarría (2008) “Evalúa la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados”	- Estilos de liderazgo - Habilidades de liderazgo - Autoridad integral	(1) Nada de acuerdo (2) Algo de acuerdo (3) Bastante de acuerdo
Efectividad laboral		- Autoridad integral - Tipo de comunicación	(4) Muy de acuerdo

	Según Echevarría (2008) es “Evalúa los resultados logrados y los resultados propuestos”	dentro de la organización - Funciones de la comunicación - Comunicación verbal - Comunicación no verbal	(5) Totalmente de acuerdo
Eficacia laboral	Según Echevarría (2008) es “Evalúa el producto o servicio que prestamos”.	- Comunicación escrita - Compromiso - Resultados - Recompensas - Satisfacción	

Elaboración propia

### 3.5 Población y muestra

#### 3.5.1 Población

Constituida por el total del personal que labora en la empresa SOCOPUR de Ucayali, es decir 93 personas, clasificados según tipo de contrato y género.

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Nombrados	69	18	87	93.55%
Contratados	03	03	06	6.45%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>21</b>	<b>93</b>	<b>100.00%</b>

#### 3.5.2 Muestra

Constituida por el 60.22 % de la población, es decir 56 individuos. El método de muestreo es el probabilístico de tipo aleatorio simple mediante la fórmula de población finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 p \cdot q}$$

**Dónde:**

**n** = Muestra esperada

**N** = Tamaño de la población: 93

$Z_{\alpha}$  = Seguridad del 85 %: 1.65  
 $P$  = Proporción esperada: 90 %  
 $Q$  = 1 - p: 10 %  
 $e$  = Precisión: 20 %

**Remplazando:**

$$n = \frac{1.65^2 \times 90 \times 10 \times 93}{(5)^2 (93-1) + 1.65^2 \times 90 \times 10}$$

$$n = 56 \text{ individuos}$$

### **3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

#### **3.6.1 Diseño de instrumentos**

Se aplicó una encuesta para determinar las características de la gestión de compras. Asimismo, se hicieron preguntas relacionados con los compromisos y/o cargos al área de compras para estar seguros de que la información esté relacionada con la investigación.

Los datos del instrumento utilizado en el estudio se detallan a continuación:

---

Autor:	Carlos Enrique Cabrera Maceda
Año:	2017
Tipo:	Encuesta
Objetivo:	Evaluar la gestión de compras
Tiempo de duración:	De 6 a 8 minutos
Aplicación:	Directa
Niveles de aplicación:	Trabajadores de nivel técnico y superior
Escala:	Ordinal de Likert
Niveles:	1: Nunca hasta 5: Siempre
Validez:	Por juicio de expertos

---

Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,813
Número de ítems:	35
Dimensiones:	Operaciones previas a las compras Búsqueda y selección de proveedores Negociación y realización de pedido Modelo de selección de oferta idónea Seguimiento y control de las órdenes de compra

### 3.6.2 Técnicas de recolección de datos

En la investigación fue la observación estructurada, no participante para examinar y registrar mediante instrumentos de recopilación establecidos de antemano los datos o hechos visuales en una situación real (Ander-Egg, 2001).

La validez de los instrumentos se evaluó mediante la opinión de los siguientes expertos:

#### Expertos que participaron en la validación de instrumentos

Apellidos y nombres	Grado académico
Chamorro Grande, Juan II Aldemar	Magister en Gestión Pública
Ruiz Coral, Wendy Janina	Magister en Gestión Pública
Palomino García Milla, Marcial Alcibiades	Magister en Adm. de la Educ.

Fuente: Elaboración propia

Los puntajes fueron sometidos a la prueba binomial, para  $p \leq 0.05$ . Lo cual indica la valoración cualitativa de VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.

El análisis de consistencia interna se determinó a través de la confiabilidad Alfa de Cronbach, la cual se valorará mediante la siguiente escala:

<b>Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach</b>	
<b>Nivel</b>	<b>Coefficiente alfa</b>
<b>Inaceptable</b>	< 0,5
<b>Pobre</b>	> 0,5
<b>Débil</b>	> 0,6
<b>Aceptable</b>	> 0,7
<b>Bueno</b>	> 0,8
<b>Excelente</b>	> 0,9

Fuente: George y Mallery (2003).

#### **Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach sobre la inteligencia emocional**

Elementos	Todos los ítems	
	Alpha de Cronbach	N de Ítems
<b><i>Inteligencia emocional</i></b>	0.910	24
Atención emocional	0.892	8
Claridad emocional	0.832	8
Reparación emocional	0.836	8

Fuente: Elaboración Propia

#### **Categorías del nivel confiabilidad del Alfa de Cronbach sobre productividad laboral.**

Elementos	Alpha de Cronbach	N de Ítems
<b><i>Productividad laboral</i></b>	0.938	30
Eficiencia laboral	0.890	10
Efectividad laboral	0.857	10
Eficacia laboral	0.807	10

Fuente: Elaboración Propia

El resultado del análisis de consistencia resultó con 0,910 para el Test de Goleman, es decir un nivel excelente de confiabilidad y, para el test de productividad laboral el análisis resultó con 0.938 lo que indica un nivel excelente de confiabilidad.

### 3.7 Técnicas para el procesamiento de la información

Los resultados obtenidos fueron ordenados en Microsoft Office Excel para calcular el puntaje obtenido por cada dimensión y se expresaron en las categorías establecidas en las variables de estudio. Los resultados se analizaron mediante el Software Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25.0. Para obtener las medidas de tendencia central.

Para determinar si los datos provienen de una distribución normal se utilizó Kolgomorov-Smirnov a nivel de 5% de significancia, el cual se aplica cuando la muestra esta constituía de más de 50 datos, bajo los siguientes criterios:

- a) **P-valor  $\geq \alpha$**  → Aceptar  $H_0$ =Los datos derivan de una distribución normal.
- b) **P-valor  $< \alpha$**  → Aceptar  $H_1$ =Los datos no derivan de una distribución normal.

El contraste de la hipótesis se realizó con la prueba estadística correlación de Pearson con nivel de significancia de 5 % la cual consiste en comprobar si dos variables cualitativas están relacionadas entre sí bajo los siguientes criterios de decisión:

- **P-valor  $\geq \alpha$**  → Aceptar  $H_0$ =Las variables son independientes.
- **P-valor  $< \alpha$**  → Aceptar  $H_1$ =Las variables no son independientes.

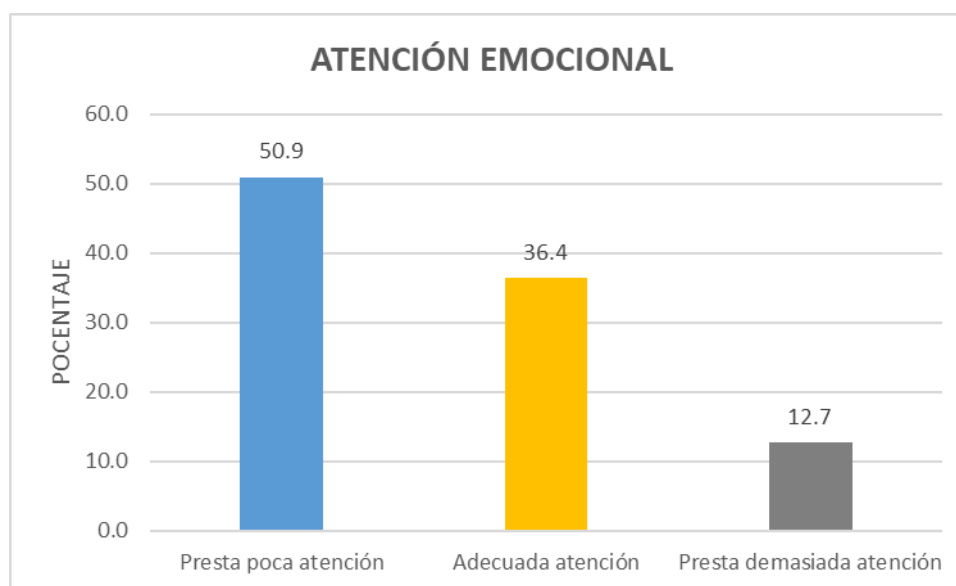
Finalmente, la presentación visual de los datos se realizó mediante tablas de contingencia y gráficos de barra.

## Capítulo IV. Resultados y Discusión

### 4.1. Estadísticos descriptivos

Tabla 1. Valores estadísticos de la dimensión atención emocional de la variable inteligencia emocional

Atención emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Presta poca atención	28	50.9
Adecuada atención	20	36.4
Presta demasiada atención	7	12.7
Total	55	100,0



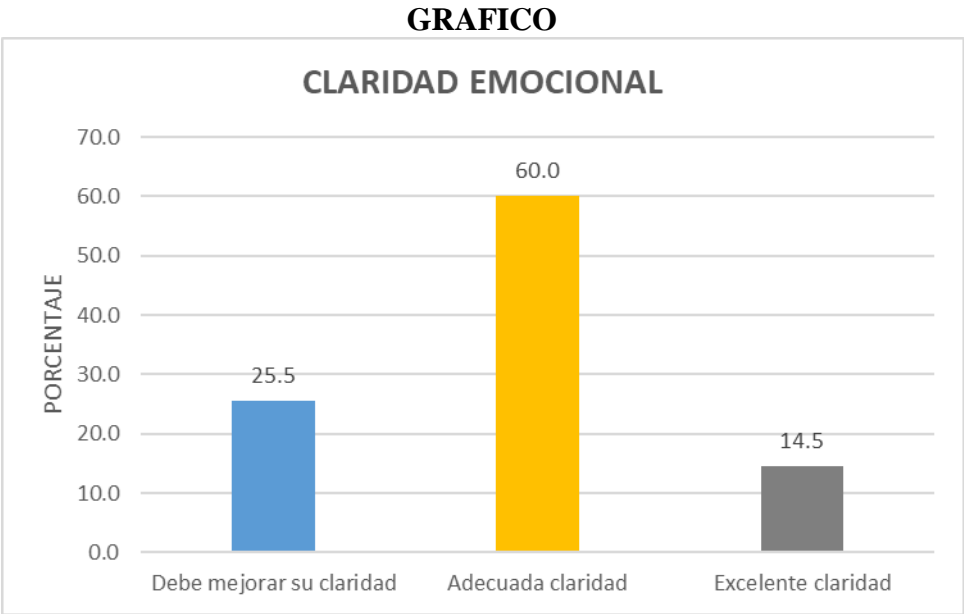
**Figura 1.** Atención emocional

Descripción: Del total de encuestados podemos apreciar que el 50.9%(28) prestan poca atención, el 36.4%(20) dan una adecuada atención, el 12.7%(7) prestan demasiada atención, en consecuencia, se puede afirmar que la atención emocional es desfavorable lo que puede inferir a la producción laboral de la empresa, debido a que si un empleado presta poca

atención en sus funciones su producción será baja y afectara a los resultados esperados de la empresa.

**Tabla 2. Valores estadísticos de la dimensión claridad emocional de la variable inteligencia emocional**

Claridad emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su claridad	14	25.5
Adecuada claridad	33	60.0
Excelente claridad	8	14.5
Total	55	100,0



**Figura 2.** Claridad emocional

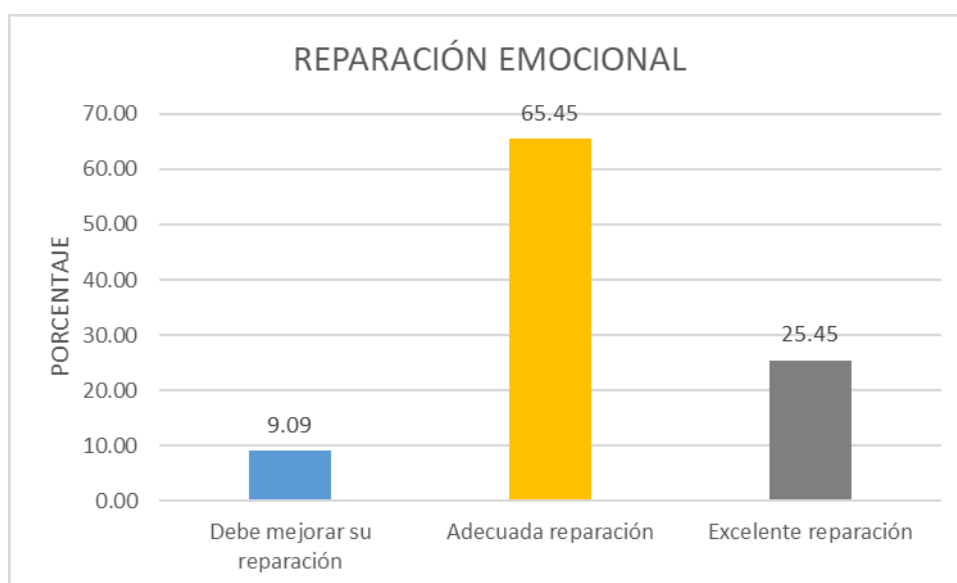
**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 25.5%(14) debe mejorar su claridad emocional, el 60.0%(33) presentan una adecuada claridad emocional, el 14.5%(8) presentan una excelente claridad emocional, en consecuencia, se puede afirmar que la claridad emocional es favorable lo que puede inferir de manera positiva a la producción laboral de la empresa, debido a que si un empleado tiene una adecuada



claridad emocional podrá superar las dificultades que se podrían presentar en el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa.

Tabla 3. **Valores estadísticos de la dimensión reparación emocional de la variable inteligencia emocional**

<i>Reparación emocional</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su reparación	5	9.09
Adecuada reparación	36	65.45
Excelente reparación	14	25.45
Total	55	100.0



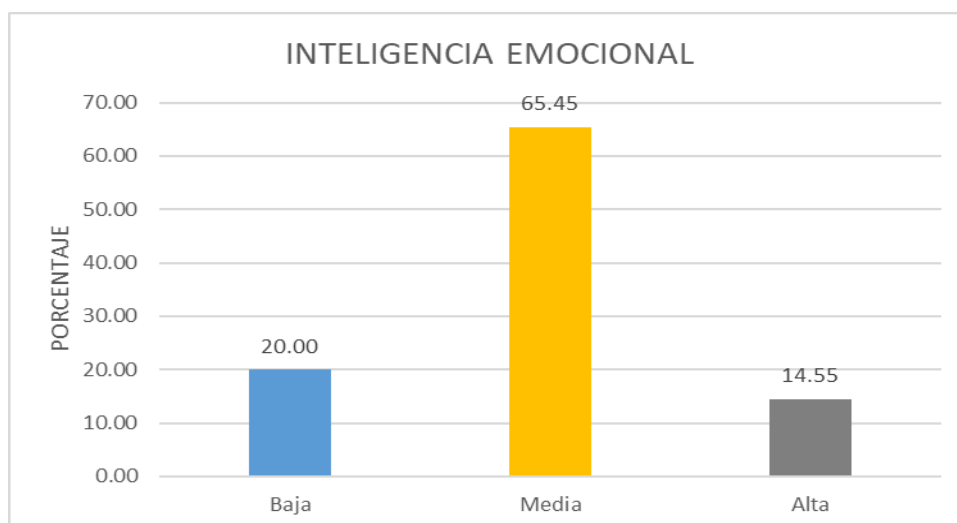
**Figura 3.** Reparación emocional

**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 9.09%(5) debe mejorar su reparación emocional, el 65.45%(36) presentan una adecuada reparación emocional, el 25.45%(14) presentan una excelente reparación emocional, en consecuencia se puede afirmar que la reparación emocional es favorable lo que puede inferir de manera positiva a la producción laboral de la empresa, debido a que si un empleado tiene una adecuada

reparación emocional podrá mejorar sus debilidades y apoyarse en tus fortalezas para mejorar su productividad que mejore su desempeño dentro de la empresa.

Tabla 4. **Valores estadísticos de la variable inteligencia emocional**

<i>Inteligencia emocional</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	20.00
Media	36	65.45
Alta	8	14.55
Total	55	100,0



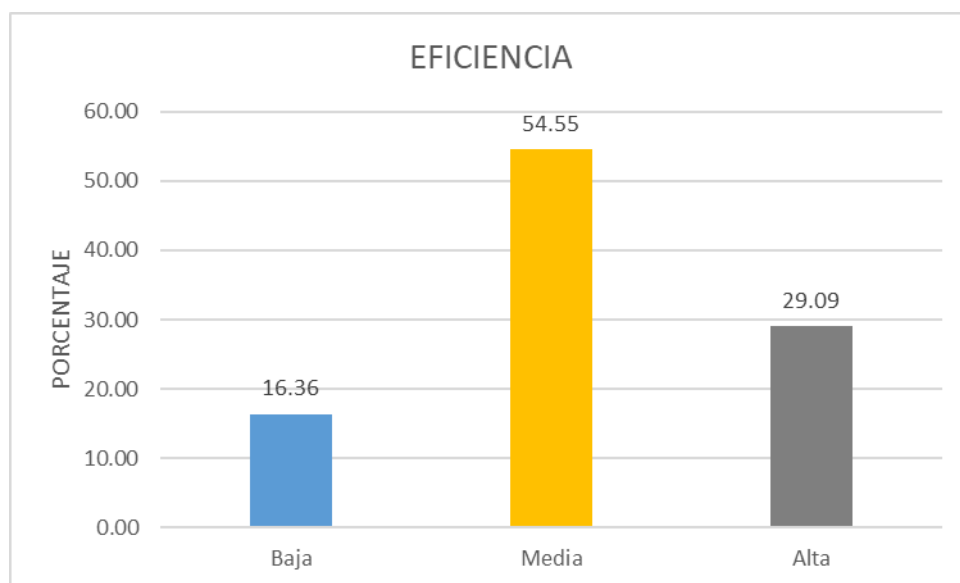
**Figura 4.** Inteligencia emocional

**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 20.00%(11) presentan una inteligencia emocional baja, el 65.45%(36) presentan una inteligencia emocional media o promedio, el 14.55%(8) presentan una inteligencia emocional alta, en consecuencia, se puede afirmar que la inteligencia emocional en un promedio medio entre los trabajadores, es favorable lo que puede inferir de manera positiva a la producción laboral de la empresa, debido a que si un empleado tiene una inteligencia emocional

desarrollada en un nivel medio podrá controlar sus emociones y generar un clima laboral que mejore su productividad en la empresa.

Tabla 5. **Valores estadísticos de la dimensión eficacia de la variable productividad laboral**

<i>Eficiencia</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	16.36
Media	30	54.55
Alta	16	29.09
Total	55	100,0

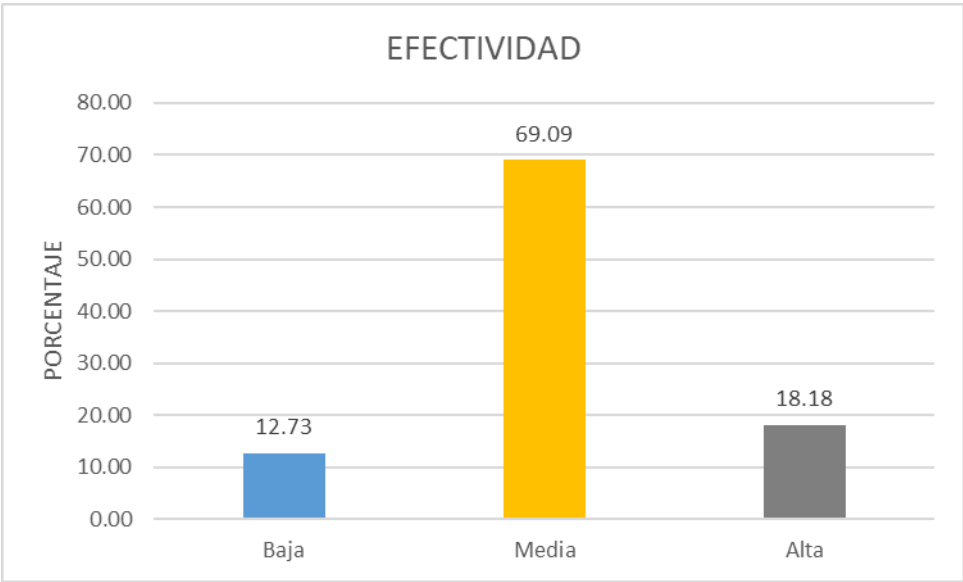


**Figura 5.** Eficiencia

**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 16.36%(9) presenta una eficiencia baja en la productividad laboral, el 54.55%(30) presenta una eficiencia media en la productividad laboral, el 29.09%(16) presentan una eficiencia alta en la productividad laboral, se puede afirmar que la eficiencia entre los trabajadores es moderada el cual influye de manera positiva en las funciones que realizan.

Tabla 6. Valores estadísticos de la dimensión efectividad de la variable productividad laboral

Efectividad		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	7	12.73
Media	38	69.09
Alta	10	18.18
Total	55	100,0

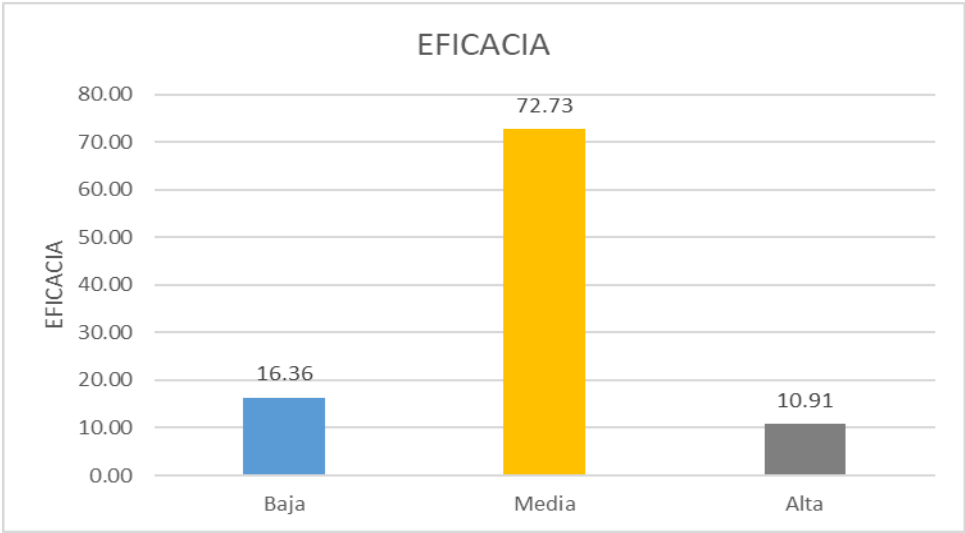


**Figura 6.** Efectividad

**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 12.73%(7) presenta una efectividad baja en la productividad laboral, el 69.09%(38) presenta una efectividad media en la productividad laboral, el 18.18%(10) presentan una efectividad alta en la productividad laboral, en consecuencia se puede afirmar que la efectividad entre los trabajadores es moderada el cual influye de manera positiva es las funciones que realizan para cumplir con los objetivos de la empresa.

**Tabla 7. Valores estadísticos de la dimensión eficacia de la variable productividad laboral**

<i>Eficacia</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	16.36
Media	40	72.73
Alta	6	10,91
Total	55	100,0

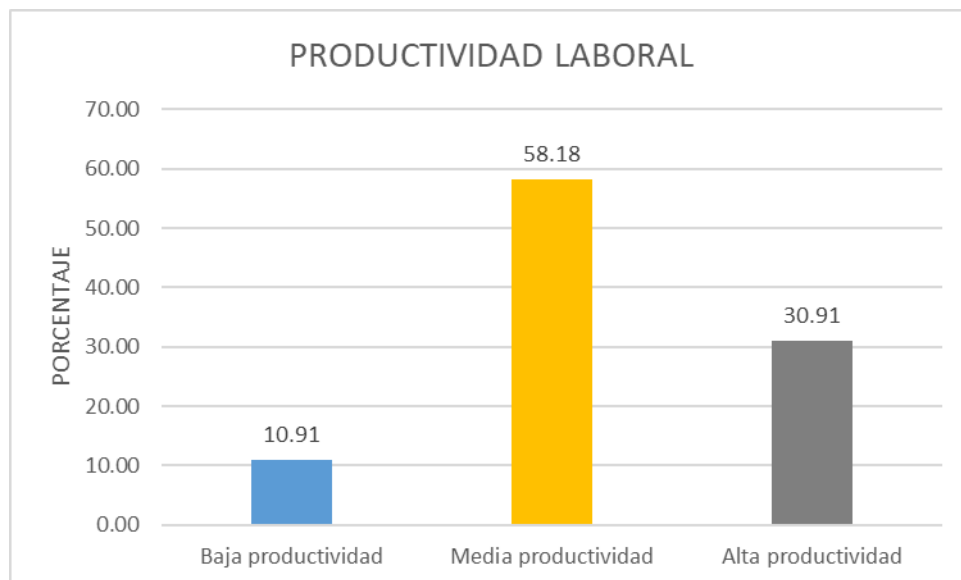


**Figura 7. Eficacia**

**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 16.36%(9) presenta una eficacia baja en la productividad laboral, el 72.73%(40) presenta una eficacia media en la productividad laboral, el 10.91%(6) presentan una eficacia alta en la productividad laboral, en consecuencia podemos afirmar que los trabajadores en promedio tienen una eficacia de nivel medio, se puede afirmar que la eficiencia entre los trabajadores es moderada el cual influye de manera positiva en las funciones que realizan para el desarrollo de los objetivos planteados por la empresa.

Tabla 8. **Valores estadísticos de la variable productividad laboral**

<i>Productividad laboral</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja productividad	6	10.91
Media productividad	32	58.18
Alta productividad	17	30.91
Total	55	100,0



**Figura 8.** Productividad laboral

**Descripción:** Del total de encuestados podemos apreciar que el 10.91%(6) presenta una baja productividad laboral, el 58.18%(32) presenta una media productividad laboral, el 30.91%(17) presentan una alta productividad laboral, en consecuencia la productividad media es buena para la mejora en la empresa.

## 4.2. Estadísticos de correlación

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9. **Valores de la prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones**

	Estadístico	Gl	Sig.
Atención emocional	0.126	55	0.029
Claridad emocional	.0.116	55	0.061
Reparación emocional	0.121	55	.0.045
Inteligencia emocional	.0.098	55	0.200

**Elaboración propia**

En la tabla 9 se observa que el p-valor  $< 0.05$  para la variable inteligencia emocional y sus dimensiones por lo que se acepta la  $H_a$ , es decir los datos no derivan de una distribución normal.

Tabla 10. **Valores de la prueba de normalidad de la variable productividad laboral y sus dimensiones**

	Estadístico	Gl	Sig.
Eficacia laboral	.098	55	.200
Efectividad laboral	.129	55	.024
Eficiencia laboral	.092	55	.200
Productividad laboral	.088	55	.200

**Elaboración propia**

En la tabla 10 se puede observar que p-valor  $> 0.05$  para la variable productividad laboral y sus dimensiones por lo que se acepta la  $H_0$ , es decir los datos derivan de una distribución normal.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis entre la variable Inteligencia emocional y la variable productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali

Tabla 11. Prueba de hipótesis entre inteligencia emocional y productividad laboral

		<i>Correlaciones</i>	
		Inteligencia emocional	Productividad laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de		
	Pearson	1	,629
	Sig. (bilateral)		,516
	N	55	55
Productividad Laboral	Correlación de		
	Pearson	,629	1
	Sig. (bilateral)	,516	
	N	55	55

Fuente: Base de datos

#### Decisión estadística:

En la tabla 11, se puede observar que al contrastar la variable inteligencia emocional con la productividad laboral se obtiene un coeficiente R de Pearson de 0.629 con p-valor = 0.516(sig. bilateral) siendo una correlación aceptable, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018.



**4.3.2. Prueba de hipótesis entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión eficiencia laboral de la variable productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali**

**Tabla 12. Prueba de hipótesis entre inteligencia emocional y eficiencia laboral**

<i>Correlaciones</i>		Inteligencia emocional	Eficiencia laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,625
	Sig. (bilateral)		,010
	N	55	55
Eficiencia laboral	Correlación de Pearson	,625	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	55	55

**Fuente: Base de datos**

**Decisión estadística:**

En la tabla 12, se observa que al comparar la variable de inteligencia emocional con la dimensión eficiencia laboral de la variable 2, se obtiene un coeficiente R de Pearson de 0.625 con p-valor = 0.010 (sig. bilateral) siendo una correlación aceptable, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, se puede observar que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali

#### 4.3.3. Prueba de hipótesis entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión efectividad laboral de la variable producción laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali

Tabla 13. Prueba de hipótesis entre inteligencia emocional y efectividad laboral

Correlaciones		Inteligencia emocional	Efectividad laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,836
	Sig. (bilateral)		,006
	N	55	55
Efectividad laboral	Correlación de Pearson	,836	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	55	55

Fuente: Base de datos

#### Decisión estadística:

En la tabla 13, para comparar la variable inteligencia emocional con la dimensión efectividad laboral de la variable 2, se obtiene un coeficiente R de Pearson de 0.836 con p-valor = 0.006 (sig. bilateral) siendo una correlación aceptable, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En resumen, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.

#### 4.3.4. Prueba de hipótesis entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión eficacia laboral de la variable productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali

Tabla 14. **Prueba de hipótesis entre inteligencia emocional y eficacia laboral**

<i>Correlaciones</i>			
		Inteligencia emocional	Eficacia laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,841
	Sig. (bilateral)		,036
	N	55	55
Eficacia laboral	Correlación de Pearson	,841	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	55	55

**Fuente: Base de datos**

#### **Decisión estadística:**

En la tabla 14, se puede ver que al contrastar la variable 1 inteligencia emocional con la dimensión eficacia laboral de la variable 2, se obtiene un coeficiente R de Pearson de 0.841 con  $p\text{-valor} = 0.036$  (sig. bilateral) siendo una correlación aceptable, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En el cual no existirá relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali.

#### **4.4 Discusión**

La prueba de hipótesis evidencia que no existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia laboral en los empleados de la empresa SOCOPUR, Ucayali 2018. Considerando que en el desempeño laboral el individuo manifiesta eficiencia, calidad y productividad en las actividades laborales que desarrolla, y que no existen referencias sobre la inteligencia emocional y eficiencia laboral, se considera las investigaciones realizadas por Carmona, Vargas, & Rosas (2015), Saldaña (2015), Escobedo (2013) y Orué-Arias (2010), quienes demuestran a través de sus estudios una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño

laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra; así mismo, en la investigación de Escobedo (2013) asevera que la inteligencia emocional influye en todas nuestras actividades y en nuestro desempeño laboral directa y positivamente, esta afirmación concuerda con Huacac (2014) quien evidencia en su investigación la relación es directamente proporcional entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

La prueba de hipótesis evidencia que no existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral en los empleados de la empresa SOCOPUR, Ucayali 2018. Considerando la falta de estudios relacionados directamente con la inteligencia emocional y eficiencia laboral, citamos a Drucker (2007) quien persigue encontrar “un punto de equilibrio ideal entre eficiencia y eficacia y expresa que, cuando trabajamos de forma efectiva, mantenemos mas en el punto óptimo entre lo más eficiente y lo más eficaz”.

La prueba de hipótesis evidencia que no hay relación estadísticamente significativa entre la variable inteligencia emocional y la efectividad laboral en los empleados de la empresa SOCOPUR, Ucayali 2018. Considerando la falta de estudios relacionados directamente con la inteligencia emocional y eficacia laboral, citamos a Drucker (2007) quien expresa que “la eficacia se centra únicamente en lograr el resultado, al margen de los recursos que se consuman para ello. Dicho de otro modo se buscara encontrar lo mejor para lograr el resultado deseado, pero sin preocuparse por cómo vamos a llevar a cabo y tener un mejor impacto en los recursos”.

Con la de la prueba de hipótesis se evidencia que no existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y efectividad laboral en los empleados de la empresa SOCOPUR, Ucayali 2018. Estos resultados difieren de las investigaciones realizadas por Fleischhacker (2014) y Herrera (2016) quienes empleando los diseños correlacionales evidencian un alto nivel de inteligencia emocional y alta productividad en sus trabajadores, es decir existe una relación directa altamente significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores.

## **Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.2. Conclusiones**

#### **5.2.1 Conclusión general**

1. Según los resultados obtenidos en la prueba de Pearson con valores de  $Rho = 0.629$  y de  $p = 0,516$  se concluye que el nivel de relación es moderada por lo que se afirma existe una relación moderada positiva entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa Socopur – Ucayali, Es decir que la inteligencia emocional influye de manera positiva en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

#### **1 Conclusiones específicas**

2. Según los resultados obtenidos de los valores de inteligencia emocional y eficiencia laboral se obtuvo un  $R$  de Pearson de  $0.625$  con  $p\text{-valor} = 0.010$  por lo que se afirma que existe una relación moderada positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia inherente a la variable productividad laboral, es decir que la inteligencia emocional mejora de manera significativa la eficiencia en su desempeño laboral, mejorando la productividad de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

3. De acuerdo los resultados obtenidos en la prueba de Pearson donde se obtuvo los valores de  $R$  de Pearson de  $0.836$  con  $p\text{-valor} = 0.006$  se afirma que existe una relación moderada positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad laboral inherente a la variable productividad laboral, es decir que la inteligencia emocional mejora de manera significativa la efectividad en su desempeño laboral, mejorando la productividad de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

4. Según a los resultados obtenidos en la prueba de Pearson con un  $R$  de Pearson de  $0.841$  y  $p\text{-valor} = 0.036$  se afirma que existe una relación elevada positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia inherente a la variable productividad laboral, es decir que la inteligencia emocional influye positivamente en la eficacia en su desempeño

laboral, mejorando la productividad de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

5. Se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos, la satisfacción laboral, influye de manera positiva en el compromiso organizacional por lo que se afirma que si los trabajadores están satisfechos ellos tendrán un mayor compromiso con la organización donde se desempeñan y ayudara a que se puedan cumplir con los objetivos de la organización.

### **5.3. Recomendaciones**

1. A los directivos de la empresa SOCOPUR de Ucayali planificar y desarrollar actividades con las que pueda identificar las debilidades emocionales que presentan sus trabajadores, de manera que se programen capacitaciones que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional para que estos mejoren en la calidad de vida de los colaboradores y a su vez sean más productivos, se muestren confortados con sus actividades laborales y traten de manera asertiva a sus compañeros de trabajo, logrando un clima institucional armonioso y así mejorar su productividad con el fin de lograr los objetivos de la empresa.

2. A los jefes de áreas fomentar el trabajo en equipo para que los colaboradores puedan alcanzar las metas comunes, ya que es necesario que exista armonía, responsabilidad y creatividad entre cada uno de los miembros, motivando a los colaboradores de manera que se sientan parte del equipo esto generara una mejora significativa con la eficiencia eficacia y efectividad en las funciones que los trabajadores desempeñan en la empresa

3. A los trabajadores participar en las actividades que se desarrollen en la empresa en con el fin de logran una integración y socialización con el objetivo de mejorar el clima laboral y por ende fortalecer la inteligencia emocional con el objetivo de que puedan mejorar su productividad.

4. A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y la productividad laboral en el ámbito regional y nacional.

## Referencias

- Abdulazeez (2016). Emotional intelligence and productivity of librarians in public universities in Nigeria.
- Araujo, M. & Leal, M. (2007). "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior pública". Universidad Rafael Belloso Chacín, Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Badawy T. (2015). Assessing the Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Faculty Members with Respect to Gender and Age International Business " Research Vol.8, No 3 Egypt.
- Bravo, A. (2017). Inteligencia emocional en el trabajo. Recuperado de <http://www.aprendeinteligenciaemocional.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo>.
- Bustamante B. (2017) EL coaching como herramienta de estrategia organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confección de ropa deportiva idolos.
- Carranza, T. (2015) La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de Engineers & Environmental Peru S.A: Lima 2014 tesis doctorado Universidad Cesar Vallejo.
- Coca K. (2010). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red No 4 de Ventanilla -Callao. Tesis de Maestría Universidad San Ignacio de Loyola.
- Catell, J (2015) Statistics of American Psychologists American. Journal of Psychology,
- Cruz, I. (2017) Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio Nueva América. Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2>
- Drucker, P. (2007) El ejecutivo eficaz en acción. Editorial Deusto. Pág. 200.
- Echevarría, S. & Arboleda, J. (2008). Apuestas estratégicas para fortalecer la productividad Medellín-Colombia.
- Fernández, I. (2011). Adaptación: MSCEIT Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso). Informe interpretativo. TEA Ediciones, S.A.
- Fleischhacker, I. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral (Estudio realizado con el personal de Salud del Centro de Diagnóstico por imágenes, policlínica). Tesis



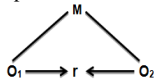
- de pregrado, Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- Freud, S. (1971). Esquema del psicoanálisis. Buenos Aires: Paidós Editores. (Trabajo original publicado en 1938).
- Gallart, M. (2011). Competitividad, redes productivas y competencias laborales. Montevideo.
- George, D & Mallery, P. (2003). SPSS para el paso a paso de Windows: Una guía sencilla y referencia. 4a ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. Bantam Books.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.) México: Editorial Mc. Graw Hill Education. 634 pág.
- Huacac, M. (2014). La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del Sur, periodo 2011-2013. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú. Recuperado de <http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/345/TG0185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hull, C. (1951). Essential of Behaviour. New Haven: Yale University Press.
- Ledoux, J.E. (1987). Emotion: In handbook of physiology. L.: The nervous system. Journal Neuroscience Concepts (2): 89-99.
- Maslow, A.H. 1973. El hombre autorrealizado hacia una psicología del ser. Barcelona: Edit Kairós.
- Moral, M. y Ganzo S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. En Revista Psicología desde el Caribe. Vol.35, No 1 enero - abril de 2018 Colombia.
- Orué-Arias, E. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Rev. de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres, 2(1), 90-106. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme\\_v2n1\\_art8.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf)
- Pereira, S. (2012). Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S.A de la ciudad Quetzaltenango). Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

- Piaget, J. (1972). *Psicología de la inteligencia*. Buenos Aires: Edit. Psique. (Trabajo original publicado en 1928).
- Quesnay, F. (1766). *Análisis de la fórmula aritmética de la Tabla Económica de la Distribución del Gasto Anual de una Nación Agrícola*. *Rev. de Agricultura, Comercio y Finanzas*, 3(3), 11-41. Recuperado en <http://www.taieb.net/auteurs/Quesnay/t1766.html>.
- Ribot, Th. (1925). *La lógica de los sentimientos*. Madrid: Daniel Jorro Editor. (Trabajo original publicado en 1905).
- Rico, C.A. (2002). *La inteligencia emocional en el trabajo*. De Hendrie Weisinger. *Rev. Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión* [en línea] 2002, X(2), 101-104. Recuperado de <http://universitaria.p.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213>> ISSN 0121-6805
- Roback, A. & Kierman, T. (1990). *Pictorial History of Psychology and Psychiatry* (3rd ed.). New York: Philosophical Library, N. Y.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Décimo Tercera Edición. Pearson. México.
- Skinner, B.F. (1974). *Ciencia y conducta humana*. Barcelona: Fontanella Edit. (Trabajo original publicado en 1953)
- Van D. (2005). *Gestión y gerencias empresariales Eco ediciones*.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

### TÍTULO: Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODOS Y TÉCNICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> a) ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia en la empresa SOCOPUR – Ucayali? b) ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa SOCOPUR – Ucayali? c) ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la eficacia en la empresa SOCOPUR – Ucayali?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> a) Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficiencia en la empresa SOCOPUR – Ucayali. b) Evaluar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa SOCOPUR – Ucayali. c) Describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y la eficacia en la empresa SOCOPUR – Ucayali.</p>	<p><b>GENERAL:</b> Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> a) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficiencia en la empresa SOCOPUR – Ucayali, b) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la efectividad en la empresa SOCOPUR – Ucayali, c) Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia en la empresa SOCOPUR – Ucayali.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>DIMENSIONES</b> - Atención emocional - Claridad emocional - Reparación emocional</p> <p><b>VARIABLE 2</b> Productividad laboral</p> <p><b>DIMENSIONES</b> - Eficiencia laboral - Efectividad laboral - Eficacia laboral</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental de tipo descriptivo correlacional</p>  <p>Dónde: M: Trabajadores de la empresa SOCOPUR – Ucayali. O<sub>1</sub>: Inteligencia emocional. O<sub>2</sub>: Productividad laboral. r: Relación entre inteligencia emocional y productividad laboral.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> - Observación estructurada participante. no</p> <p><b>Instrumentos:</b> - Cuestionario</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Constituida por el 100 % que labora en la empresa SOCOPUR de Ucayali, es decir 93 personas, clasificados según tipo de contrato y género.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Constituida por el 60.22 % de la población, es decir 55 individuos.</p> <p><b>MUESTREO:</b> El método de muestreo es el probabilístico de tipo aleatorio simple mediante la fórmula de población finita</p>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



### TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

El presente instrumento tiene la finalidad de recoger información sobre la inteligencia emocional que maneja en su vida diaria. La información aquí escrita se manejará en forma confidencial. Marque con un aspe "X" de acuerdo con su situación:

Datos Generales

Sexo                      Edad ( )                      Área de trabajo                      Años de servicio ( )  
 Mujer (1) Hombre (2)                      Ventas (1) Administrativo (2)

LEYENDA: ☐ 1 Nada de acuerdo                      ☐ 3 Bastante de acuerdo                      ☐ 5 Totalmente de acuerdo  
☐ 2 Algo de acuerdo                      ☐ 4 Muy de acuerdo

Nº	Ítems	Valoración				
1	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo por lo que siento	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento adecuadamente	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5



## TEST DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

El presente instrumento tiene la finalidad de recoger información sobre productividad laboral. La información aquí escrita se manejará en forma confidencial. Revise cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere y refleje su situación marcando con una x cada una de las respuestas considerando las siguientes alternativas:

- Pl 

1	Nada de acuerdo
2	Algo de acuerdo

3	Bastante de acuerdo
4	Muy de acuerdo

5	Totalmente de acuerdo
---	-----------------------

N	ITEMS	Valoración				
1	Se siente satisfecho en su trabajo	1	2	3	4	5
2	Se siente involucrado con su trabajo	1	2	3	4	5
3	Se siente capacitado para asumir nuevos retos y mejorar sus metas	1	2	3	4	5
4	Te adaptas a cualquier tipo de trabajo	1	2	3	4	5
5	Te sientes identificado con la empresa	1	2	3	4	5
6	En este último año ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer	1	2	3	4	5
7	En el trabajo tu jefe se preocupa por ti como persona	1	2	3	4	5
8	Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo	1	2	3	4	5
9	Conoce como se miden los resultados de la empresa	1	2	3	4	5
10	Cuáles serán los valores y actitudes clave de la empresa	1	2	3	4	5
11	Se siente identificado con la visión de la empresa para su crecimiento	1	2	3	4	5
12	La empresa frecuentemente realiza rotación de puestos	1	2	3	4	5
13	Hay integración y coordinación entre los compañeros para solucionar problemas	1	2	3	4	5
14	Sabe cómo se mide la productividad del recurso humano en la empresa	1	2	3	4	5
15	Existe una atmosfera de confianza entre sus compañeros	1	2	3	4	5
16	Alguien en el trabajo ha hablado con usted acerca de su progreso	1	2	3	4	5
17	Conoce y se siente involucrado con la visión de la empresa	1	2	3	4	5
18	Su puesto le permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades	1	2	3	4	5
19	La confianza entre sus compañeros de trabajo es buena	1	2	3	4	5
20	El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio	1	2	3	4	5
21	Recibe elogios frecuentes por parte de los directivos	1	2	3	4	5
22	La empresa recompensa a los trabajadores por un buen trabajo bien hecho	1	2	3	4	5
23	Ha recibido reconocimiento por un esfuerzo extra de mi parte	1	2	3	4	5
24	La empresa ofrece incentivos para incrementar su desempeño	1	2	3	4	5
25	La empresa solicita sus ideas para mejora su trabajo	1	2	3	4	5
26	Se ofrecen programas de capacitaciones para desarrollar sus actividades	1	2	3	4	5
27	La empresa permite la toma de decisiones por parte de los empleados	1	2	3	4	5
28	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas	1	2	3	4	5
29	Le gusta ayudar a los demás a realizar nuevas tareas o procedimientos	1	2	3	4	5
30	La falta de comunicación con las áreas afecta la productividad de la empresa	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la empresa socopun

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Recomendaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 01-03-18

Validado por:

Mg. JUAN II ALVARADO CHAVERO BRANDER





Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la Empresa POCOPUN

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_\_ 10 \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 30 \_\_\_\_ 40 \_\_\_\_ 50 \_\_\_\_ 60 \_\_\_\_ 70 \_\_\_\_ 80 \_\_\_\_ 90 \_\_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Recomendaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha:

02-03-18

Validado por:

Wendy  
Hg. Wendy Janine Ruiz Gonzal.





#### Anexo 4. Análisis de fiabilidad

##### Escala: Test de Inteligencia Emocional de Goleman

Elementos	Todos los ítems	
	Alpha de Cronbach	N de Ítems
<b>Inteligencia emocional</b>	0.910	24
Atencion emocional	0.892	8
Claridad emocional	0.832	8
Reparacion emocional	0.836	8

##### Escala: Test de Productividad laboral

Elementos	Alpha de Cronbach	N de Ítems
<b>Productividad laboral</b>	0.938	30
Eficiencia laboral	0.890	10
Efectividad laboral	0.857	10
Eficacia laboral	0.807	10

#### Informacion general de los colaboradores resultados sociodemograficos

	n	%
Sexo		
Mujer	21	38.18
Hombre	34	61.82
Edad		
<= 30	19	34.55
31 – 38	18	32.73
39+	18	32.73
Total	55	100.00

	n	%
Área de <Trabajo		
VENTAS	23	41.82
ADMINISTRATIVO	32	58.18
Años de Servicio		
<= 5	13	23.64
6 - 10	17	30.91
11 - 15	17	30.91
16+	8	14.55
Total	55	100.00

En el análisis de los encuestados comprende las variables de genero ,edad area de trabajo y años de servicio el total de encuestados fue de 55 y no se observa datos perdidos .Segun la tabla denominada informacion general de los colaboradores , se obtuvo de acuerdo a la variable genero,la muestra de 21 personas cooresponde al genero femenino con un 38.18 % y 34 personas corresponde al genero masculino con un 61.82 %.En el análisis de la edad se distribuye: menor o igual a 30 años son 19 con un 34.55%,Entre 31-38 años son 18 con un 32.73% y mas 39 años son 18 con 32.73%.

*Anexo 5. Infografía*



Aplicación de los instrumentos